

当センター（^{フィンマック}FINMAC）は、株や投資信託、FXなどの取引に関するトラブルについて、ご相談や苦情を受けつけ、公正・中立な立場で解決を目指します。

TOPICS

- 当センターの動き（平成30年8月～11月）
- 平成30年度上半期の
相談・苦情・あっせん申立ての状況について

シリーズ あっせん委員の眼

- プロフェッショナルに聞く
「FINMAC あっせん委員として感じること」

あっせん委員 弁護士 堀口 久



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

金融庁指定紛争解決機関 法務省認証紛争解決機関

当センター フィンマック (FINMAC) の動き

8月

- あっせん業務研究会
(8月29日：東京会場)

9月

- あっせん業務研究会(9月4日：大阪会場)
- 金融庁 第16回金融 ADR 連絡協議会に参加(9月6日)

11月

- 第36回運営審議委員会(11月12日)
- 第41回理事会(11月28日)

■ 相談・苦情・あっせんの状況 (H30.4～H30.9)

■ 相談、苦情、あっせん件数 (速報)

	相談件数	苦情件数	あっせん件数
H30.4月	381	80	12
5月	364	106	13
6月	401	164	30
7月	308	436	41
8月	369	181	35
9月	303	106	44
合計	2,126	1,073	175

■ 協定事業者・特定事業者の状況

平成30年11月1日現在、協定事業者2,067社(※速報値含む)、特定事業者512社となっています。

■ 協定事業者数 (平成30年11月1日時点 ※速報値含む)

日本証券業協会	478
投資信託協会	186
日本投資顧問業協会	770(※)
金融先物取引業協会	141
第二種金融商品取引業協会	492
合計	2,067社

※日本投資顧問業協会数のみ速報値

■ 特定事業者数 (平成30年11月1日時点)

特定事業者	512社
-------	------

■ FINMACの活動

「あっせん業務研究会」の開催について

平成30年度の紛争解決業務の現状等について説明し、あっせん事例をもとに意見交換を行いました。

● 東京会場

日時：平成30年8月29日(水) 正午～

場所：証券・金融商品あっせん相談センター 会議室

● 大阪会場

日時：平成30年9月4日(火) 正午～

場所：メルパルク大阪 ラマージュ



※写真は大阪会場の様子



「FINMAC あっせん委員として感じること」

紛争の話し合いによる解決をあっせんする職務としては、FINMACのあっせん委員のほか、裁判所の民事調停委員と弁護士会ADRのあっせん人を行っている。弁護士会ADRについては機関の運営にも携わってきている。

自分が関わっている他の紛争解決手続と比較した場合、FINMACの手続の特長は、何といても迅速さと和解率の高さにある。他の手続であれば、初回期日で和解見込みなしとして打ち切れることはあっても、1回の期日を開いただけで和解に至るということはほぼ考えがたい。しかし、FINMACの場合には、期日開催は1回が標準とされる。大枠としての紛争類型や当事者の属性に共通性が高いということが一つの要因になっていると思うが、あっせん委員各自が、この制度では原則として期日開催1回での解決を目指さなければならないという意識で期日に臨んでいるからという面も大きいであろう。

受理事件数対比で6割近い和解率(平成29年度)というのも、弁護士会ADRの運営に携わる立

場からするとうらやましい限りである。申立てがあれば相手方(証券会社等)が必ず手続に参加する制度となっていることも大きい。申立人の費用負担が比較的低廉で済むことも相まって、かなりADRの理想形に近い手続と言ってよいのではないかと感じている。

金融商品を巡る法的紛争は専門性が高いため、仮に訴訟をする場合には弁護士を立てずに行うことは難しい。訴訟も短期間では終わらないことが多い。このため、ある程度大きな額の賠償を求めたい場合で、かつ、勝訴が見込める場合でなければ、なかなか訴訟という手続は選択できないであろう。FINMACのあっせん手続で申立人側の意向聴取をすると、相手方が一定額を支払う解決が望ましいと考えられる事案の場合であっても、ここで解決できなくても訴訟をすることまでは考えていないという本音を聞くことが少なくない。そのようなときに、この手続が、「泣き寝入り」で終わっていたかもしれない人たちの救済に資するものとなっていることを実感するのである。

あっせん委員 (平成30年 11月現在)

中国地区(2名)

広島、鳥取、島根、岡山、山口
寺垣 玲 山本 英雄

四国地区(2名)

香川、愛媛、徳島、高知
滝口 耕司 藤本 邦人

九州地区(2名)

福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、鹿児島、宮崎
岡崎 信介 林 正孝

北陸地区(2名)

石川、富山、福井
高木 利定 長澤 裕子

大阪地区(6名)

大阪、京都、兵庫、奈良、和歌山、滋賀
岸本 達司 小松 一雄 塩野 隆史
瀧 賢太郎 中村 隆次 山田 長伸

北海道地区(2名)

北海道
祖母井 里重子 田中 燈一

東北地区(2名)

宮城、福島、山形、岩手、秋田、青森
小野 浩一 真田 昌行

東京地区(16名)

東京、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、神奈川、山梨、長野、新潟、沖縄
池田 秀雄 池永 朝昭 内田 実
大谷 禎男 木崎 孝 児島 幸良
柴谷 晃 滝本 豊水 千葉 道則
野間 敬和 羽尾 芳樹 萩尾 保繁
松井 秀樹 松野 絵里子 山口 健一
山本 正

名古屋地区(4名)

愛知、岐阜、静岡、三重
江本 泰敏 川合 伸子
川上 敦子 堀口 久

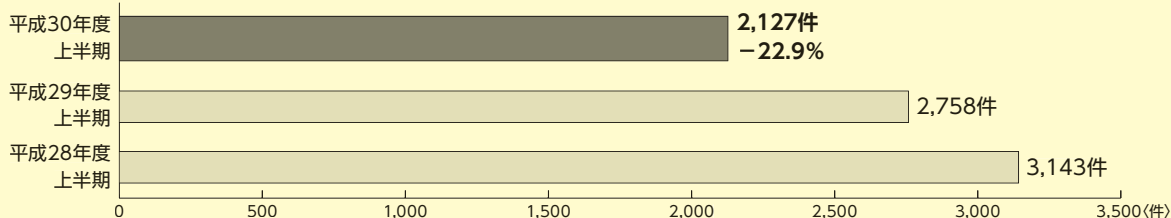


平成30年度上半期(平成30年4～9月)の 相談・苦情・あっせん申立ての状況について

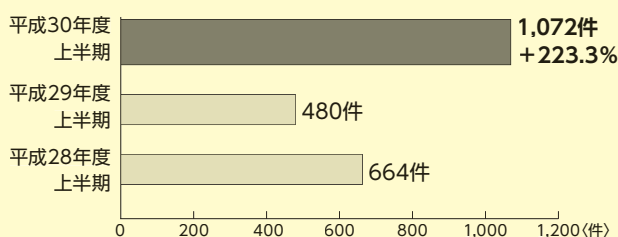
平成30年度上半期(平成30年4～9月)の相談、苦情、あっせん申立ての受付状況は次のとおりです。

1. 平成30年度上半期の相談、苦情、あっせん申立て件数

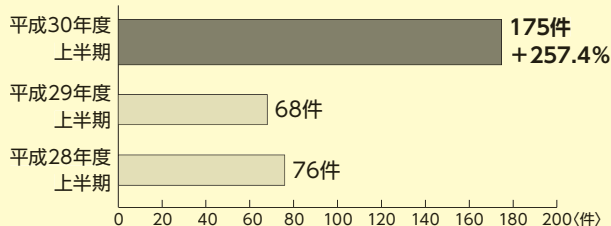
① 相談



② 苦情



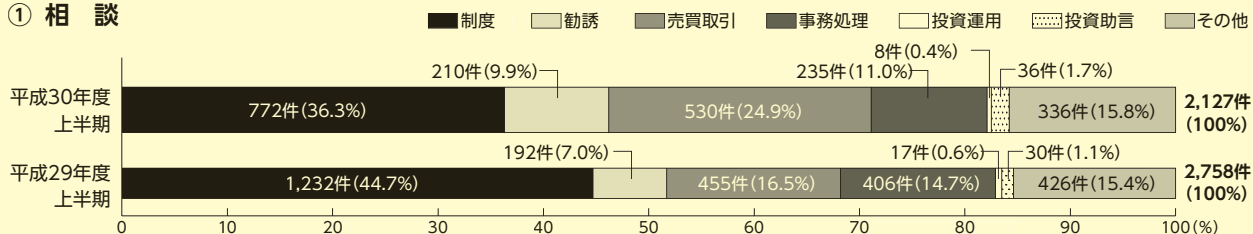
③ あっせん申立て



概況：前年同期に比べ相談は減少(-22.9%)しているが、苦情、あっせん申立ての件数は大幅に増加している(それぞれ、+223.3%、+257.4%)。

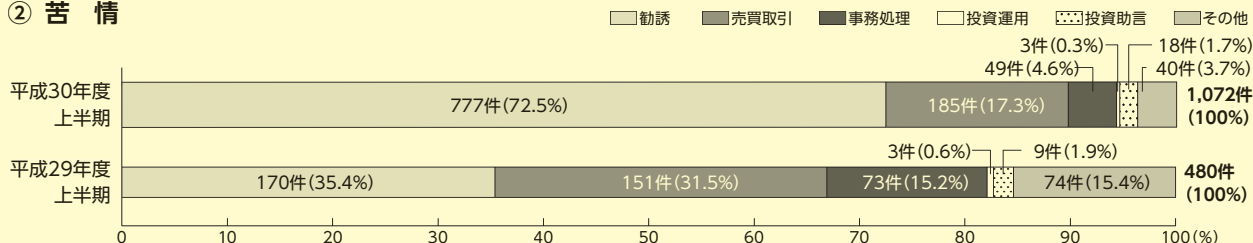
2. 平成30年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての内容別内訳

① 相談

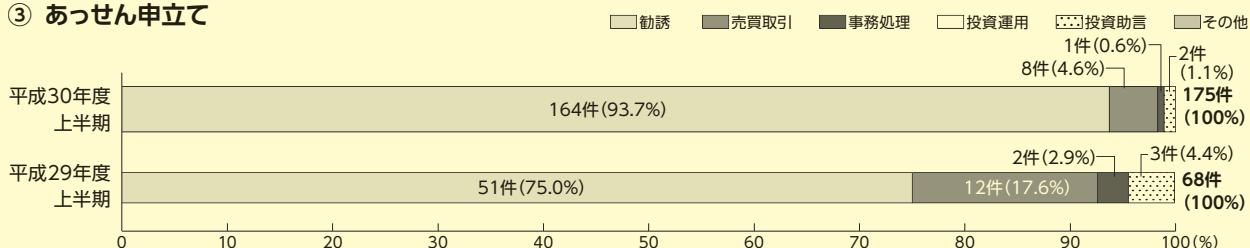


概況：相談には、当センターの対象でない事項に関する相談を含みます。制度に関する相談のうち、主なものは証券会社に関する相談(相談窓口の問い合わせを含む。)307件、当センターの業務に関する相談233件、取引制度に関する相談64件などです。

② 苦情



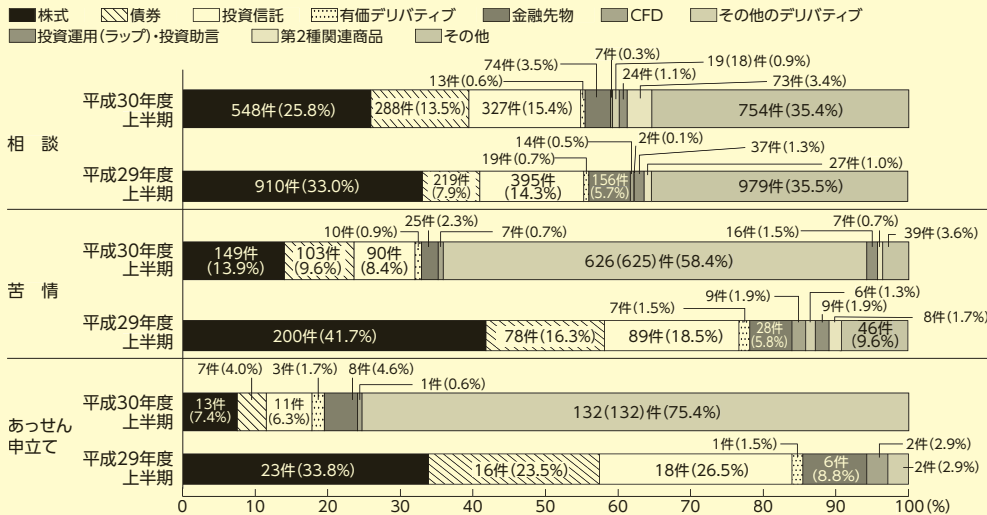
③ あっせん申立て



※ 平成29年度上半期の「売買取引に関するあっせん申立て」の内訳としては、「無断売買」、「システム障害」のほかは「過当売買(2件。2.9%)」であった。

概況：苦情やあっせんの申立ての内容では、勧誘時の説明義務に関する苦情やあっせんが大幅に増加しています。

3. 平成30年度上半期の相談、苦情、あっせん申立ての商品別内訳



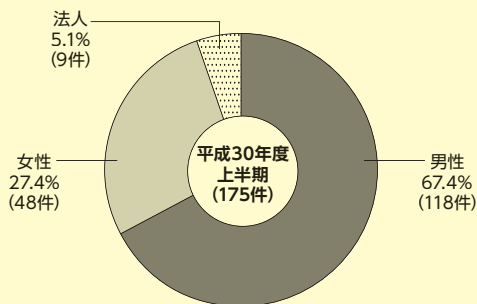
※1. 金融先物には、FX(外国為替証拠金取引)や通貨オプション取引を含みます。有価証券デリバティブは株価指数先物取引等です。CFDは差金決済取引のうち一定のものをいいます。その他のデリバティブには通貨スワップ取引や金利スワップ取引を含みます。第2種関連商品は集団投資スキーム取引等(匿名組合ファンドの募集等)を指します。

※2. 「その他のデリバティブ」のカッコ内の数値は、VIXインバースETNの件数(うち数)である。

概況：商品別の内訳では、相談は株式の割合が高く(25.8%)になっているが、苦情及びあっせんの内訳ではその他デリバティブの割合が高く(それぞれ58.4%・75.4%)、これらはVIXインバースETNの増加に伴うものである。

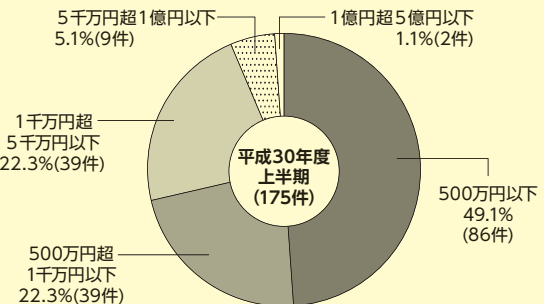
4. 平成30年度上半期のあっせん申立てについて

① あっせん申立て者の個人(男/女)・法人別状況



概況：あっせん申立ての個人(男性/女性)の内訳は、男性67.4%(118件)、女性27.4%(48件)となりました。

② あっせん申立てにおける請求金額の分布



概況：あっせん申立ての請求金額の分布は、前年同期と比べると500万円以下の請求が3.8%減少し、1千万円超5千万円以下の請求が3.2%増加しました。また、請求金額5億円超の事案はなく、100万円以下は10.3%(18件)でした。

5. 平成30年度上半期のあっせん終結事案について

① 概況

※()内は取り下げ等の件数。

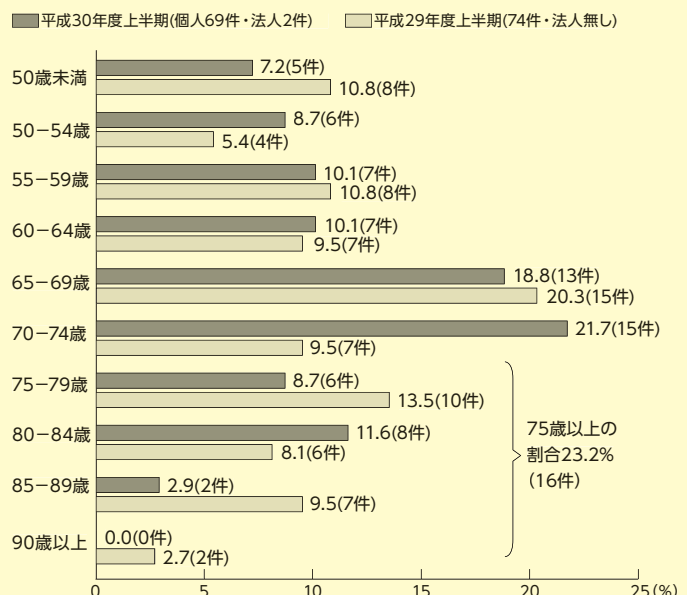
	平成30年度上半期	平成29年度上半期
期初未済件数	21	38
新規申立件数	175	68
終結件数	71	74(2)
期末未済件数	125	32

② あっせん開催回数(取り下げを除く)

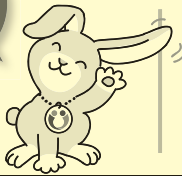
	平成30年度上半期 (71件)	平成29年度上半期 (72件)
1回	65	59
2回	6	12
3回	—	1
平均開催回数	1.1	1.2

概況：平成30年度上半期に終結したあっせんの件数は71件で、その内訳は和解52件、不調19件でした(取り下げはありませんでした)。終結件数に占める和解件数の割合(和解率)は73.2%でした(前年同期56.9%)。終結件数のうち、あっせん開催回数1回の事案65件、2回の事案6件、3回の事案はありませんでした。また、平均開催回数は1.1回でした(前年同期は1.2回)。

③ 年齢別内訳



概況：平成30年度上半期の終結事案(個人69件)における申立人のうち、75歳以上の高齢者の割合は23.2%でした(前年同期は33.8%、25件)。



あっせん手続利用者に対する アンケート調査結果について

証券・金融商品あっせん相談センターにおいては、あっせん手続を利用者により信頼されるものにしていくうえでの参考にさせていただく観点から、平成23年9月下旬より、あっせん手続の利用者に対するアンケート調査を実施しています。

平成29年10月から平成30年9月までの実施状況について、以下のとおりまとめました。

1 アンケートの実施方法

対 象 者：終結したあっせん事案(取下げ等のあった事案を除く)の双方の当事者
(顧客及び金融機関側)(和解事案及び不調事案の両方を含む。)

調査項目：あっせんの期間、あっせん委員による事情聴取及び説明等に関する利用者の意見等

2 アンケートの回収状況

回収期間：平成29年10月1日から平成30年9月30日まで

対象件数：137件(和解92件・不調45件) のべ274人(和解184人・不調90人)

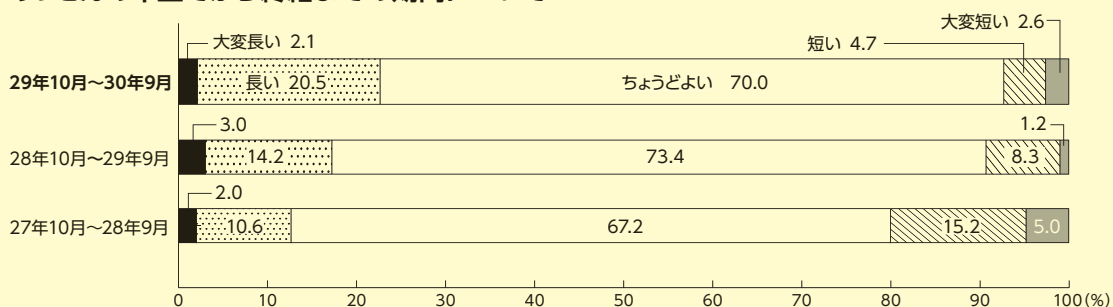
回収枚数：192通 回収率70.1%(和解73.4%・不調63.3%)

(提出者別内訳 双方より提出127通・申立人のみ提出23通・被申立人のみ提出42通)

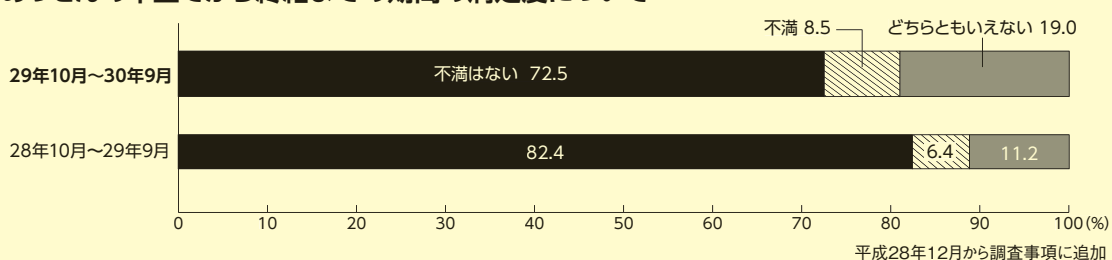
(和解不調別内訳 和解135通・不調57通)

3 アンケート調査の回答結果 (平成29年10月～平成30年9月)

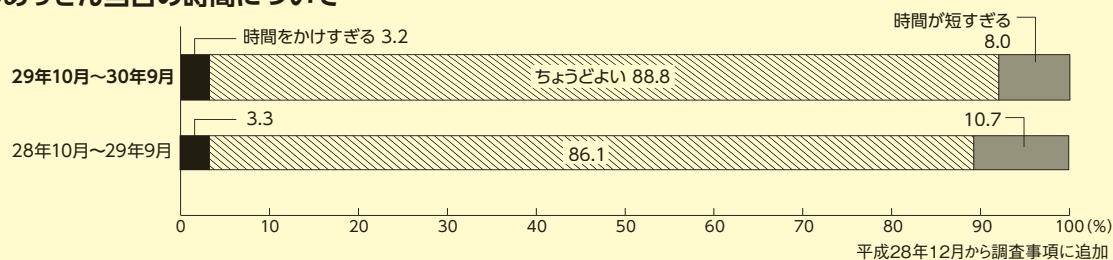
① あっせんの申立てから終結までの期間について



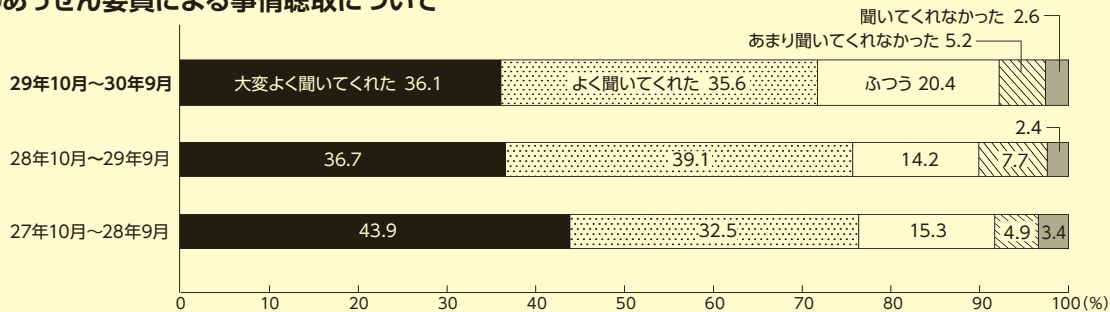
② あっせんの申立てから終結までの期間の満足度について



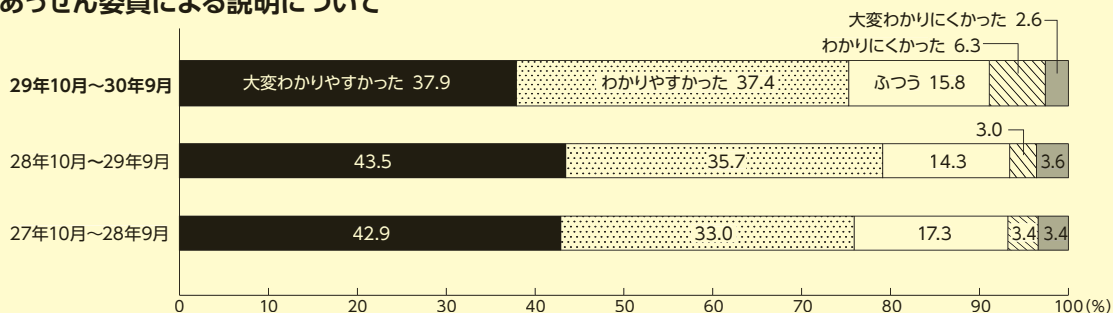
③ あっせん当日の時間について



④ あっせん委員による事情聴取について



⑤ あっせん委員による説明について



⑥ 回答者からのコメントの内容について

なお、回答者からのコメントの内容は、次のとおりです。(全110件、うち和解75件・不調35件)

・評価、謝意等 44件 (和解37件・不調7件)	・あっせん委員の説明に関するもの 13件 (和解7件・不調6件)
・あっせん結果に関する感想 12件 (和解9件・不調3件)	・あっせん終結までの期間に関するもの 4件 (和解4件・不調0件)
・あっせん委員による事情聴取に関するもの 17件 (和解8件・不調9件)	・事務局の対応に関するもの 20件 (和解10件・不調10件)

4 あっせん手続の利用者から寄せられたご意見・ご要望について

ご意見・ご要望の内容

あっせん結果に関する感想について

「今回はあっせん委員も申立人も金額の折り合いだけとっていたので、想定外の結果となってしまったが、最初に最悪の場合も想定した話し合いをしておいた方が良かった。非があっても認めない金融商品取引業者に対して制裁することができないことが残念である。」(申立人・不調事案)

あっせん委員による事情聴取に関する感想について

「被申立人の主張をしっかりと聞いていただき、公正・中立の立場で注意とアドバイスをいただいた。今後の業務に活かしたい。」(被申立人・和解事案)

あっせん委員の説明に関する感想について

「全体的な感覚で言えば、中立的な立場には遠く、申立人寄りの対応であったため、申立人からの本音が聞けなかった。」(被申立人・和解事案)

その他

「申立人と被申立人において協力的な姿勢がないとあっせんは成立しないと感じた。常識的な考えに基づいた和解が成立できるように、あっせん委員にもう少し権限を与えられたら、より有益になると思う。」(申立人・和解事案)

「可能であれば、事務局が申立人に対して、論点や争点に関し適切な指導を行ったり、解決見込みの説明を行うことを通じて、一層合理的にあっせんができれば良いと思う。」(被申立人・不調事案)



そう だん いん ふん とう き

相談員奮闘記

相談員 Z

苦情の場合、相談者は金融機関への取次ぎを希望される事が多く、その場合は金融機関に対応を依頼します。金融機関によりますが、多くの場合、通話録音の確認と担当者や上席者へのヒアリングなどを行っているようです。

1週間ほどで回答がきますが、「通話録音を確認したところ、説明や理解状況に問題はなかった」とか、「理解した上で書類に署名捺印をもらっている」等の回答が結構あります。

相談者に回答をお伝えするわけですが、相談者が高齢で、仕組債や外貨建て債券など、仕組みが複雑とか、理解しにくい商品ですと納得されないケースが結構あります。回答通り、確かに説明はしていると思いますが、この方は説明を聞いて理解出来るのかな、と感じる方もい

らっしゃいます。

適合性の原則には①顧客の属性に即した勧誘・説明を行う義務(広義の適合性の原則)と②顧客の属性によっては勧誘を行ってはならない義務(狭義の適合性)があります。営業に携わっている方は①については意識を持って履行していると思います。②はどうでしょうか。自身のご両親に、仕組債や外貨建て債券を勧めると仮定して①と②どちらを意識するのでしょうか。投資経験豊富なご両親でない限り、年齢などから②を意識するのではないのでしょうか。

狭義の適合性とは、イコール顧客目線ではないかと思うのです。そのような意識と目線を持って、営業活動を行って頂ければ、より良い関係が築いていけるのかなと思う次第です。

相談員研修

7月26日	ETN事案の現状について 親族からの寄せられた不満について	当センター・事務局長
9月13日	ETNに係るあっせんについて	当センター・事務局長
	ラップ業務について	当センター・事務局長

講師派遣

9月12日	ASF(アジア証券人フォーラム)研修セミナー	東京
10月25日	独立行政法人 国際協力機構(JICA)地域別研修	東京
11月16日	日本証券業協会「内部管理統括責任者及び内部管理統括補助責任者研修」合同研修	名古屋
11月16日	公益社団法人全国消費生活相談員協会研修 「消費生活相談に役立つ証券取引の基礎知識について」	東京

※その他、証券会社の社内コンプライアンス研修に当センター職員を講師として派遣しました。



ADR FINMAC

特定非営利活動法人

証券・金融商品あっせん相談センター

東京本部 〒103-0025 東京都中央区日本橋茅場町2-1-1

大阪事務所 〒541-0041 大阪府大阪市中央区北浜1-5-5 大阪平和ビル

<http://www.finmac.or.jp>

機関誌「FINMAC No.23」2018(平成30)年12月20日発行



かいつサポート

証券紛争解決サービス

ご相談はお気軽に、お電話でどうぞ!

フリーダイヤル

0120-64-5005

月～金曜日9:00～17:00

※祝日(振替休日を含む)および年末年始(12月31日～1月3日)を除く

※無断で複写複製することは著作権者の権利侵害になります。